

Indicador Mensual de Quejas Mercado Regional 2011



| Mes | Nro. de Quejas Imputables | Nro. de Operaciones Ejecutadas | Indicador de Quejas |
|---------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Prom. 2010 | 99 | 1.309.192 | 0,007% |
| ene. | 168 | 1.289.010 | 0,013% |
| feb. | 150 | 1.374.475 | 0,011% |
| mar. | 209 | 1.888.714 | 0,011% |
| abr. | 197 | 1.935.259 | 0,010% |
| may. | 257 | 1.975.876 | 0,013% |
| jun. | 240 | 1.945.599 | 0,01% |
| jul. | 302 | 1.745.585 | 0,02% |
| ago. | 335 | 2.082.448 | 0,02% |
| sept. | 403 | 2.143.657 | 0,02% |
| oct. | 518 | 1.937.634 | 0,03% |
| nov. | 473 | 1.807.135 | 0,03% |
| dic. | 294 | 1.885.525 | 0,02% |
| Total | 3.546 | 22.010.917 | 0,016% |
| Promedio Mes | 296 | 1.834.243 | 0,016% |

INDICADOR DE QUEJAS: Número de quejas imputables / número de operaciones ejecutadas

Quejas imputables: Son aquellas quejas en las cuales la Empresa tuvo alguna responsabilidad.

El indicador promedio de 0.016% significa que de las 1.834.243 operaciones ejecutadas se generó 1 inconformidad en el cliente imputable a la Empresa.

